

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT
ARROHMAH BANDONGAN MAGELANG**

SKRIPSI

Diajukan Guna Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Progam Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

WAHYU WIDYANINGRUM

20020410113

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

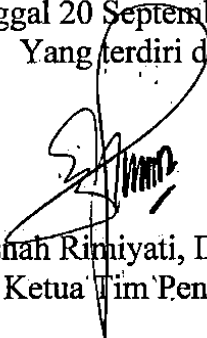
2006

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BMT
ARROHMAH BANDONGAN MAGELANG


Diajukan Oleh

WAHYU WIDYANINGRUM
20020410113

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 20 September 2006
Yang terdiri dari



Hasnah Riniyati, Dra, Msi
Ketua Tim Penguji



Sutrisno Wibowo, SE, MM
Anggota Tim Penguji



Isthofaina, SE, Msi
Anggota Tim Penguji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SLRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Manajemen Pemasaran	8

4. Konsep Manajemen Pemasaran Jasa	12
5. Kepuasan Pelanggan	20
6. Kualitas Pelayanan	24
B. Hasil Penelitian Terdahulu	27
C. Hipotesis	28
D. Model Penelitian	29
BAB III METODA PENELITIAN	31
A. Subyek Penelitian	31
B. Jenis Data	31
C. Teknik Pengambilan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
F. Uji Kualitas Instrumen	36
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Perusahaan	42
B. Analisis Deskriptif	50
C. Uji Kualitas Instrumen	53
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	54
E. Pembahasan	59

BAB V SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN	62
A. Simpulan	62
B. Keterbatasan Penelitian	63
C. ...	64

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan hidayah –Nya, serta usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Arrohmah Bandongan Magelang”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, dorongan serta bantuan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini dengan segala hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Khoirudin Bashori MSi selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE, MIM selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh staff BMT Arrohmah Bandongan Magelang yang memberikan ijin, bimbingan, dan bantuan pada penulis dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen FE khususnya Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Segenap karyawan dan karyawan TI FE Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Akhir kata penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik.

INTISARI

Penelitian ini berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Arrohmah Bandongan Magelang, dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiviness* terhadap kepuasan anggota. Batasan masalah dititik beratkan pada anggota BMT Arrohmah bandongan dari tahun 2000- 2005. Rumusan masalah untuk mengetahui secara serentak *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiviness* terhadap kepuasan anggota.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota yang ada di BMT Arrohmah Bandongan Magelang, sedangkan sampelnya sebanyak 100 anggota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah "Accidental sampling".

Pada analisa Regresi Linear Berganda dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangible* (X3), *Empathy* (X4), *Responsiviness*(X5) mempunyai hubungan positif dan kuat terhadap kepuasan anggota (Y).

Pada analisis Regresi berganda dapat diketahui besarnya koefisien determinasi, $R^2 = 0.712$. Hal ini menunjukkan variabel *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiviness* mampu menjelaskan variasi kepuasan anggota BMT Arrohmah Bandongan sebesar 71.2%. Sedangkan sisanya sebesar 28.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Pada uji t yakni uji parsial dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Empathy* (X4), *Responsiviness* (X5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) sedangkan variabel *Tangible* (X3) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Hal ini dapat dilihat dari besarnya t hitung masing-masing variabel, yakni berturut-turut sebesar : 3.343, 2.454, 0.663, 2.190, 2.106. Dimana apabila dibandingkan dengan t tabel pada tingkat kesalahan sebesar 0.05, maka masing-masing nilai t hitung > t tabel.

Pada uji F dapat disimpulkan bahwa keiima variabel yang diteliti, ternyata mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan anggota. Hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan yang meliputi : *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiviness* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Arrohmah Bandongan. Hipotesis keenam berhasil didukung.

ABSTRACT

This research is titled "The Analysis of Influence of Service Quality to the Satisfying of BMT Arrohmah Member, Bandongan, Magelang. Objective of this research to know the influence of Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness to the member satisfying. Problem limitation is focused on the BMT Arrohmah member during 2000 to 2005. Problem formulation to know collectively of Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness to the member satisfying.

Population in this research is all BMT Arrohmah members, and the amounts of samples are 100 members. The method that used in collecting sample data is "Accidental sampling".

In the Multiple Linear Regression can be concluded that variables Reliability (X1), Assurance (X2), Tangible (X3), empathy (X4), Responsiveness (X5) have positive and strong relationship to the member satisfying (Y).

In the Multiple Linear Regression can be known coefficient determination, $R^2 = 0.712$. This means that variables reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness explain member satisfying in 71.2 percents. And the rest 28.8 percents are explained by other variables exclude the model.

In t-test, that is partial test of each independent variable, can be concluded that variables Reliability (X1), Assurance (2), Empathy (X4), Responsiveness (X5) have significant influence to the member satisfying (Y), on the other hand, variable Tangible (X3) has no significant influence to the member satisfying (Y). This is can be seen from the amount of t-test each variable, that are in order X1, X2, X3, X4, X5 : 3.343 – 2.454 – 0.663 – 2.190 – 2.106. Whereas, when this compared with t-table on the significant level 0.05, then each t-test less than t-table.

In F-test, it can be concluded that five variables in this research have effect to the member satisfying. The result of regression is significant $0.000 < 0.05$, then can be concluded that service qualities : reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, collectively have significant influence to the satisfying of BMT Arrohmah Bandongan member. The sixth hypothesis can be explained